附件 10

主动调查报告摘要

地政总署

个案编号：OMB/DI/177
政府当局对路旁宣传横额的规管
(调查宣布日期：二零零八年九月十九日；完成日期：二零零八年十二月十五日)

引言

地政总署负责执行「路旁展示非商业宣传品管理计划」(「管理计划」)。政府部门、立法会议员、区议会、区议员及一些非牟利团体，可于获批准期间在指定展示点悬挂路旁宣传横额。

2.　这项调查主要是审研管理计划中含糊不清的规则，以及计划遭滥用的情况。

管理计划

3.　根据该项计划，地政总署会个别考虑和审批由团体提出的展示宣传横额申请，批准展示期约为两个月。相对而言，立法会议员和区议员当选后均获分配横额展示点，于任期内可随时使用，其宣传横额内容亦无须先经地政总署审批。现时，指定展示点共有 21,821 个。地政总署已印备管理计划的实施指引，当中对宣传横额的内容定下规范。

本署观察所得

没有清晰的目标纲领

4.　路旁宣传横额影响市民享有的权利，包括交通安全保障、活动畅通无阻和舒适的环境等。使用这些横额展示点的人士或团体所享有的是一项特权，应该有合乎公众利益的理由才可赋予。然而，管理计划缺乏清晰的目标纲领，未能说明有关理据。

未有规则防止转让

5.　任何人士或团体获分配宣传横额展示点，其实是享有一项影响市民权利的特权。享有特权者不应视之为其个人可自由支配的权益。然而，当局并无清晰的规则，禁止转让或「借出」展示点，更没有明确规定横额须明显地展示获分配展示点的个人或团体名称。

规范横额内容的指引松散

6.　规范宣传横额内容的指引用词相当松散，既不能为大众提供清晰的资讯，亦未能为当局的执法行动提供足够的依据。举例来说，「关乎公众利益的节目」与「提供公众有兴趣或可惠及他们的一般资料」均可作不同演绎，容易引起争议。

公众谘询不足

7　地政总署曾就这项管理计划谘询立法会和区议会，但并没有考虑到所有议员均受惠于这项计划，故此难免令人怀疑谘询工作有所偏颇。

无理搁置建议

8.　地政总署曾考虑取消位于道路中央分隔栏或行人过路处附近的展示点，而改为在对交通安全影响较小的地点提供展示点。不过，地政总署最后搁置该建议，因为该署认为，立法会和区议会大概不会同意放弃这类最佳位置。我们认为，该署假定立法会议员和区议员不会接受一个明显有利公众的建议，未免对他们不公。

建议

9.　申诉专员提出下列建议：

地政总署联同相关的决策局

(a) 向公众阐明管理计划的目标；

地政总署

(b) 修订有关规则，以便妥善实施管理计划，包括 –

- 禁止转让展示点；
- 规定宣传横额须清楚显示获分配展示点的个人或团体名称；
- 订明宣传横额可展示的内容；

地政总署在民政事务总署协助下

(c) 在谘询立法会和区议会前，先收集市民大众或关注团体的意见；以及

(d) 重新考虑取消或取代容易导致交通意外的展示点。

10.　地政总署大体上接纳上述建议。

社会福利署

个案编号：OMB/DI/175
防止综合社会保障援助计划特别津贴遭滥用的机制
(调查宣布日期：二零零八年二月十四日；完成日期：二零零八年十二月十八日)

背景资料

综合社会保障援助（「综援」）计划旨在为社会上真正有需要的人提供安全网。除了应付基本需要的标准金额外，当局亦会向受助人批出特别津贴，让他们应付特定需要。

2.　标准特别津贴分为五类：房屋及有关津贴、家庭津贴、医疗及康复津贴、照顾幼儿津贴及就学开支津贴。酌情发放的特别津贴是为协助受助人，免其陷入无家可归、家庭破裂、生命受威胁等特殊困境而设的。

3.　本署审研的个案显示，社会福利署（「社署」）在审批特别津贴申请时有随意之嫌，令真正有困难人士的资源被剥削，造成不公。

观察所得及意见

4.　**协助真正有需要的人**：本署列举两宗个案，阐述综援计划如何提供安全网，以及没有综援的话，申请人必定捉襟见肘。

5.　**覆检成效不大**：我们特别举出三宗个案，当中受助人均以伪造租金收据骗取租金津贴。社署虽然每年进行两次覆检，但未能揭发上述诈骗个案。另有一宗诈骗个案，受助人于四年内以 45 张伪造的购买成人纸尿片收据骗取津贴。在该段期间，社署先后进行了 17 次覆检，但都没有发现被瞒骗。

6.　**没有审慎或合理地审批申请**：在这宗严重滥用综援的个案中，申请人于三年内六次向社署申请津贴以更换眼镜，理由是近视加深了 25 度，或因意外或打架弄坏眼镜，每次均获社署批准。配一副眼镜的平均价钱为 530 元，但申请人每次都获批 1,000 元津贴，即社署前线人员可批核的最高金额。申请人亦曾四次获社署预先发放牙科治疗的津贴，但其实没有接受任何治疗。此外，他又领取租金津贴，却拖欠十个月的公屋租金。社署除了发给申请人综援金和其他特别津贴外，实际上就等于一直为他提供现金及免息贷款，合共 21,050 元。

7.　**拒绝不合理申请**：在这宗个案，社署拒绝为申请人声称失去金钱而批出酌情发放的特别津贴，因为他的银行户口尚有 1,800 元存款。申请人于是全数提走户口内的现金，然后再向社署提出申请。社署依然拒绝他的申请，做法明智。

8.　**轻率批出津贴**：在一宗个案中，申请人报称被劫去 7,600 元；而在另一宗个案中，申请人则三度报称失去金钱，合共 5,200 元。两名申请人俱拒绝社署的实物援助，而该署立即顺应他们的要求，批出酌情发放的特别津贴，却没有质疑他们何以会随身携带大量现金。

结论

9.　以上的一些个案反映社署部分职员的判断能力严重不足，有些负责审批特别津贴的职员有必要检讨其心态。另外，市民期望当局能够防止这个机制被滥用，以便综援金用得其所，援助真正有需要的弱势社群。故此，社署职员在审批特别津贴及进行查核时，必须小心谨慎，精明判断。

建议

10. 申诉专员向社署提出 11 项建议，以便更有效地管理综援计划的特别津贴，当中包括：

(a) 指派高级职员参与审查可疑或复杂的个案；

(b) 查核证明文件要更加小心；

(c) 限定可更换眼镜的次数及价钱；以及

(d) 遇上可疑个案时，应尽量以直接付款方式支付所需费用。

11. 社署接纳上述建议。

食物环境卫生署、民政事务总署及地政总署

个案编号：OMB/DI/163

街道管理措施

（调查宣布日期：二零零七年十一月一日；完成日期：二零零八年十二月十八日）

街道管理与地方行政

本署审研了关于街道管理的三类问题：

- 随意在路旁放置货斗；
- 违例停放单车；以及
- 街头展销活动所造成的阻街和滋扰。

上述问题都涉及多个政府部门，需要各方面的协调。

2. 街道管理问题应透过政府的地方行政计划解决。二零零七年，政府当局成立了一个地方行政督导委员会（「督导委员会」），集中解决这类地区管理问题。如有难题，可直接向政务司司长提出。

路旁货斗

观察所得

3. 根据地政总署的工作程序，职员在接到投诉后须进行巡查。假如发现货斗，即会贴上告示，通知拥有人将货斗移走，但须给予最少一天通知期。倘若限期过后货斗仍在，地政总署会在三个工作天内将它移走。

4. 统计资料显示，自二零零六／零七年度以来，地政总署的货斗巡查行动，约 40% 实际上是在接到投诉超过三个工作天后才进行的，而

约有 20% 在超过五个工作天后才再次巡查。地政总署延误处理，对违规者难起阻吓作用。

5. 建筑及装修行业有需要使用货斗，可是，目前并没有合法途径让使用者把货斗放置于路旁。二零零七年，督导委员会提议地政总署考虑设立货斗许可证制度。该署已研究多个方案，但尚未向督导委员会汇报结果。关于管制货斗权责谁属的问题，至今仍悬而未决。

建议

6. 申诉专员提出了六项建议，当中包括：

(a) 尽快再次召开督导委员会会议；

(b) 地政总署向督导委员会汇报研究拟议的许可证制度的结果；以及

(c) 地政总署加快巡查、再次巡查、移走及充公货斗的步伐。

违例停放单车

观察所得

7. 对于违例停放的单车，通常由民政事务总署（「民政总署」）辖下的分区民政事务处（「民政处」）发起联合清理行动，与地政总署、食物环境卫生署（「食环署」）及警方一同执行。至于停放在公共运输交汇处（「交汇处」）的单车，则没有部门愿意负责处理，执法行动并无规范；而在指定的单车停放处，常见问题是单车被弃置、长时间无人料理或逾时停放。

8. 假如依循现行的执法依据及模式，没有更持久的解决方法，目前的情况便不大可能改善。民政处应负责牵头，制订一套全面的策略。

9. 在二零零七年十一月的督导委员会会议上，与会代表同意，民政总署应研究可否即时清理违例停放的单车，但一直没有结果。

10. 由于新界居民普遍使用单车代步，政府当局有必要在便利市民的地点设置单车停放设施。为此，当局应继续物色地点，纾解这类设施的不足，以免使用单车人士被迫违例停放，又或借意违例停放单车。

建议

11. 申诉专员提出了七项建议，当中包括：

(a) 各区民政处应透过地方行政计划，谘询区议会及其他政府部门，制订一套全面的策略；

(b) 政府当局应物色地点增设单车停放设施；

(c) 民政总署应加快研究可否即时清理违例停放的单车；

(d) 民政总署应与其他部门进行研究，为清理停放在交汇处的单车订立跨部门协议；以及

(e) 民政总署应谘询其他相关部门及地区组织，研究管理单车停放处的方法，以防止单车停放过久和鼓励市民尽快取回单车。

街头展销活动

观察所得

12. 食环署有权取缔涉及非法贩卖货品、妨碍洁净工作及造成严重阻碍的街头展销活动。就易拉架来说，该署有权以取缔违例展示「招贴或海报」为理由，采取执法行动，把撑架连同海报一并检取作为证据。该署已为此推行一项加强检控的试验计划。

13. 政府当局并没有明确政策，打击涉及非法贩卖各种服务的街头展销活动。当局辩称，为保障就业，可宽松处理街头展销活动，但同样理由其实亦可适用于无牌贩卖货品的小贩。流动撑架或易拉架的得益者往往是大商业机构，他们完全有能力采用其他广告宣传媒体，并以其他方式提供就业机会。

14. 由于街头展销活动属流动性质，食环署在执法上有一定程度的困难。该署主动针对易拉架而采取的行动，仍未能完全解决非法贩卖各种服务的问题。

建议

15. 申诉专员提出了六项建议，当中包括：

(a) 政府当局应重新考虑其对街头展销活动的立场；

(b) 食环署应谋求法定权力，对非法贩卖各种服务采取执法行动；以及

(c) 政府各部门（特别是食环署）应引导市民注意街头展销活动所引起的问题，并公布已定罪的个案，以起阻吓作用。

效率促进组

个案编号：OMB/DI/161
综合电话查询中心处理投诉的成效
（调查宣布日期：二零零七年五月十七日；完成日期：二零零八年六月二十三日）

背景资料

本署曾于二零零三年就综合电话查询中心（「查询中心」）的整体运作进行主动调查，审研查询中心处理有关政府部门的投诉的成效。调查结果公布后，我们仍持续接到投诉，指该中心在处理投诉方面表现

欠佳。这反映查询中心在行政体制上的安排尚存在缺失，甚或出现新的问题。有鉴于此，申诉专员决定展开跟进调查。

服务范围

2.　查询中心于二零零一年七月成立，由效率促进组管理及监督，旨在提供单一联络点，让市民可以就参与该中心服务的政府部门的服务提出查询、投诉及建议。查询中心每天 24 小时运作，其最终目标，是以「1823 政府热线」取代现时各部门繁多的电话热线、传真号码及电邮地址。

3.　在本署进行调查时，查询中心的服务范围涵盖 20 个政府部门，共 104 条电话热线、传真号码及电邮地址。此外，查询中心亦为路政署、康乐及文化事务署和运输署维持一个中央投诉储存库，保存透过所有方式接到的投诉记录。

对查询中心服务的需求

4.　在二零零四至零七年的四年内，市民对查询中心服务的需求大幅增加，由二零零四年的 180 万次增至二零零七年的 310 万次。

5.　虽然效率促进组尝试增加查询中心的人手，并推行新措施以应付对其服务需求的增加，但职员流失及人手紧绌等问题始终令人忧虑。效率促进组估计，于二零零八年内，查询中心的工作量将达到饱和，每月平均接听 23 万个来电，同时仍能全面履行服务承诺。

6.　二零零七年，查询中心拒绝了六个部门加入的申请。另一方面，有些已参与的部门（如邮政署）则曾经考虑退出查询中心系统，因为该中心未能把服务范围扩展至覆盖所有邮政局。

整体表现

7.　在二零零四至零七年的四年内，查询中心未能履行最少 80% 来电都能于 12 秒钟内接听的服务承诺，而在二零零四、二零零五、二零零六及二零零七年，分别只有 74%、62%、78% 及 68% 来电能够在时限内接听。不过，该中心在其他方面都能履行服务承诺，即最少 90% 来电在首次接通时即能获得答覆，而放弃轮候的来电数目亦低于 10%。

查询中心处理投诉的角色

8.　查询中心接听各类性质的来电，包括查询、投诉、建议及赞赏，而投诉占中心接到的个案总数约十分之一。查询中心主要透过其网页向市民提供有关其服务的资讯，但网页并无解释中心在投诉方面的确实角色，只表示会为参与部门接收及处理投诉，并提供一个解决跨部门投诉的有效平台。

附件 10

主动调查报告摘要

本署观察所得及意见

服务范围

9. 查询中心只涵盖 58 个政府部门及机构中的三分之一，其名称与服务范围并不相符，亦未能达致提供「一站式」综合服务的最终目标，即以 1823 热线取代所有部门热线。该中心也没有具体计划把目标付诸实行。

10. 由于查询中心的服务范围有局限，即使是那 20 个参与部门，该中心亦一直未能全面接手所有热线的职能。对大部分政府部门来说，中心基本上只提供公众指南服务。此外，中心的运作已达饱和。

本身能力问题

11. 查询中心本身的权能与其问责职能并不一致。该中心及效率促进组都没有权力或专业知识去处理投诉的具体问题、责成部门接手处理投诉，又或训斥部门违反经同意的时限及安排。查询中心完全按照部门的指示进行转介，但遇到没有部门愿意承担责任处理投诉时，市民却往往会倚靠中心把他们的投诉正确地转介负责部门，结果难免导致相当的延误而缺乏行动。

人手问题及应付能力

12. 人手持续短缺对查询中心的运作已造成损害：使其无法达到长远的目标、出现延误、持续未能履行服务承诺，以及导致已参与部门考虑退出。

13. 本署认为，查询中心虽然人手紧绌，但仍为三个部门担任中央投诉储存库的角色，此举反映野心太大，亦超越其主要职能，情况值得商榷。

处理投诉的其他问题

监察机制

14. 本署的研究显示，查询中心的监察机制并没有大幅减少部门在识别投诉责任谁属所花的时间。此外，查询中心亦无有系统地衡量特定行动标准及时限的遵办率，或者投诉人的满意程度。

运作模式及个案的监察

15. 查询中心现时的运作模式要求职员透过电脑记录，于短时间内了解投诉的进展，但对于较复杂及须即时处理的投诉及个案则难以应付。

市民的观感

16. 查询中心对于其处理投诉职能范围的宣传方式，容易令市民误会中心可仲裁并评断其个案。

间接沟通

17. 查询中心代表部门处理投诉的做法，令部门无需直接与投诉人接触。这种处理模式不但累赘而且令人厌烦，亦可能会导致误传或遗漏信息及延误回覆。

结论

18. 本署认同政府当局提供综合的「一站式」热线服务的理念，以方便公众及提升政府的办事效率。整体而言，我们认为查询中心即使在用量高而人手不足的情况下，仍然努力不懈致力维持服务水平，同时积极改善服务，值得赞赏。

19. 鉴于查询中心每天接到近万个来电，而超过九成在首次接通时即能获得答覆，本署认为就处理查询或简单的投诉而言，查询中心有充足条件成为名符其实的综合热线电话查询中心，涵盖所有政府部门，甚至包括公营机构。

20. 然而，在处理较为复杂（特别是涉及多个部门）的投诉时，查询中心则有很多不足之处。该中心在协调政府部门以处理涉及多个部门的事宜方面，可说是先天不足。

21. 以目前情况所见，查询中心一直未能达到服务所有政府部门的目标，令公众感到混淆，原则上不可接受，而且亦令中心失去作为时刻提供跨部门查询服务的接触点的价值和目的。

22. 查询中心须决定其服务范围应包括整个政府，还是只涵盖一些部门。同时，政府当局在查询中心的长远服务范围未有定案前，应改善中心的运作，特别是在处理投诉方面。

建议

23. 申诉专员向效率促进组及查询中心提出 15 项建议，当中包括：

服务范围（长期措施）

(a) 检讨运作模式及把资源改为投放于「一站式」服务，作为公众指南和处理一般查询及简单投诉的接触点，否则便应考虑根据其有限的服务范围而更改名称，以免令公众有不切实际的期望；

改善运作及技术（短期措施）

(b) 主动与决策局商讨如何彻底解决跨部门的投诉；

(c) 若投诉个案显示所涉部门之间的权责界线不清晰，应立即同时通知各有关的部门，以便他们尽早互相讨论，厘清权责范围；

(d) 加倍积极执行监察机制，在接到投诉 14 天后，把没有部门愿意负责的投诉提升至管理层处理；

(e) 衡量部门履行各项时限及服务承诺方面的效果，并向各部门主管提供有关的数据，以便进行监察；

(f) 定期调查投诉人和参与及非参与查询中心服务的部门的满意程度；

(g) 在网页列明查询中心的职能及服务、办事程序和时限，并要求部门在宣传推广的措施中说明与该中心的关系；以及

(h) 若投诉涉及复杂或众多问题，应请所涉部门直接联络投诉人及其他有关部门。

教育局

个案编号：OMB/DI/180
政府当局为有特殊学习困难的学生所提供的支援服务
（调查宣布日期：二零零八年二月十四日；完成日期：二零零九年三月二十三日）

背景资料

本署进行了一系列主动调查，审研当局为有特殊学习困难的学生所提供的支援服务。这次调查是第三阶段，主要审视教育局为公营学校有特殊学习困难的学生提供支援服务所采取的措施。

本署的调查结果

教育局为学校提供的支援

评估工具及资源套

2. 教育局已编制了：

(a) 评估工具，以及早识别有特殊学习困难的学生；以及

(b) 多项指引及教与学资源套，供教师协助学生改进读写能力及学习技巧。

额外拨款及资源

3. 教育局透过不同支援计划，为学校提供额外资源（包括拨款及人手），以照顾有特殊学习困难或其他特殊教育需要，或者成绩较差的学生。

专业服务

4.　教育局按需要派出局内或外聘教育心理学家，为公营学校提供服务。此外，该局设有特殊教育资源中心，并为学校教职员举办专业发展研讨会。

师资培训

5.　现时，只有香港教育学院的教师职前训练把特殊教育需要列为必修的课程单元。

6.　至于现职教师，教育局已为他们订定了为期五年的专业发展架构，提供有关特殊教育需要的系统课程，共分三阶段：基础课程（30 小时）、高级课程（90 小时）及专题课程（60 小时）。教育局预期到二零一二／一三年度时，每间学校应该最少有 10% 教师完成基础培训。

教育局的监察及反映意见机制

学校自我评估及校外评核

7.　在校本管理制度下，校方须自我评估为有不同需要的学生提供照顾的成效。教育局则进行校外评核，以核实学校的自我评估工作，并且提供意见和改善建议。

定期到学校探访

8.　教育局人员每个学年大约进行三次视导探访，以确保学校向有特殊教育需要的学生提供适当支援。

学校须遵守特别规定

9.　获批额外拨款及资源的学校，必须：

(a) 将拨款以独立帐目处理；

(b) 公开说明如何支援有特殊教育需要的学生；以及

(c) 为这类学生拟定个别的学习支援计划。

申诉机制

10.　教育局已设立调解机制，以处理家长就有特殊教育需要的子女的教育机会所提出的投诉或不满。

本署的意见

11.　教育局为有特殊学习困难的学生付出了不少努力，亦在教育制度注入额外拨款及其他资源，务求更妥善地照顾他们的需要。整体而言，教育局的支援工作构思良好。然而，本署发现尚有多项值得注意及改善之处。

主动调查报告摘要

拨款及提供资源

12. 在教育局的支援计划下，学校获得该局基本及其他拨款以外的经费及人手支援。该局鼓励校方集合所有可运用的资源作灵活的整体调配，以达致最大的成本效益。

13. 不过，有特殊学习困难的学生确实与「主流」的学生有别，而上述「整体调配」的做法可能会忽略他们的个别需要。部分家长十分怀疑拨作照顾特殊教育需要的经费，会被学校投放到其他优先项目。故此，学校对于支援有特殊教育需要的学生方面的政策及措施，必须做到公开和透明。

14. 然而，校方会否公开其支援措施，似乎完全由学校管理层决定。自然，每间学校都有不同做法，而教育局却并无规限校方应该何时落实提高其透明度。

监察制度及反映意见机制

15. 教育局为支援服务提供的额外拨款及资源，并没有指明预留给哪些学生或组别，故资源能否善用，完全有赖学校管理层的开明态度及责任承担。

16. 学校的支援措施是否有效，家长的参与极为重要。家长可就该等措施的成效反映意见。此外，家长在家中帮助子女，可加强学习成效。但是，不同学校促进家长参与的做法却大不相同。

17. 有些家长为其在学的子女争取支援时，不敢向校方表达不同意见。教育局的记录显示，在二零零五／零六至二零零七／零八年度，只有一位家长曾使用该局的调解服务。

专业服务

18. 香港教育心理学家不足的问题存在已久。在二零零七／零八年度，每名教育心理学家须负责逾 140 个有特殊教育需要的学生的个案。

师资培训

19. 由于并非所有师资培训院校均规定准教师必须接受有关特殊教育需要的训练，因此，教育局所提供的在职教师培训课程，一直都会是难以填补不足，而且步伐缓慢。

20. 目前，在公营中、小学的教师中，分别只有 11% 及 27% 曾接受有关特殊学习困难的基本培训。教育局预计至二零一二／一三年度，透过有系统的课程，也只能为 10% 教师提供有关特殊教育需要的基本培训，情况极不理想。

建议

21. 申诉专员向教育局提出十项建议，当中包括：

(a) 加快行动和订定时间表，规定学校须提高透明度，公开有关的资料，包括校方为有特殊学习困难及其他特殊教育需要的学生提供支援的政策、所获得的资源及采取的措施；

(b) 要求并协助所有学校加强家长的参与；

(c) 增加有关局方调解服务的宣传；

(d) 调查那些反覆出现问题或可能在制度上有流弊的学校；

(e) 考虑向有志接受教育心理学专业培训的人士提供奖学金或助学金，并要求他们承诺为政府服务一段时间；

(f) 研究可否把有关特殊教育需要的培训列入教师职前训练的必修课程；以及

(g) 检讨为教师提供有关特殊学习困难的基本培训的目标。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB/DI/186
二零零八年七月至九月期间推行的「免费使用康乐设施计划」
(调查宣布日期：二零零八年十二月十一日；完成日期：二零零九年三月二十四日)

计划

行政长官于二零零七年十月发表施政报告时提出，将以二零零八年北京奥运会作为推广国民教育的重点主题，同时向市民推广体育运动，因此宣布推出「免费使用康乐设施计划」。计划举行期间，康乐及文化事务署(「康文署」)辖下 150 个场地安排逾 300 万个可供免费使用时段，共吸引了约 1,280 万人次使用设施，当中使用游泳池的有逾 762 万人次，而陆上设施则有逾 500 万人次。几乎所有设施的使用率与二零零七年同期相比均有上升。

2. 然而，有些地方浪费资源的情况却颇严重。预订陆上设施但未有取场的有 38%，而预订了水上活动中心的艇只但未有取用者达 54%。本署抽样检查的结果显示，在某些日子，一所体育中心内有部分设施甚至出现 74% 及 78% 没有如约取场的情况。

附件 10

主动调查报告摘要

观察所得及意见

筹划及执行

3. **宣传**：康文署未有预计宣传方案在计划推出后需要作改动，故此，在计划举行期间因应市民的批评而推出的中期措施没有获得适当宣传，而使用率较低的设施也未能向市民推广。

4. **监察**：康文署最初计划每月搜集统计资料，反映出该署低估了预订者没有如约取场而造成的浪费，而且亦未有考虑到有必要密切监察市民对设施的需求。该署迅即于二零零八年七月一日起改为每日搜集有关资料。

5. **取消预订**：康文署自二零零八年七月十八日起提供取消预订表格。然而，取消预订的程序缺漏甚多，亦不方便使用，以致取消预订率偏低，只有 420 宗（即 0.05%）；相对而言，没有如约取场的却有约 800,000 宗。

6. **训练课程**：健身室、运动攀登墙及水上活动中心的艇只等设施，由于需要证明具备相关技能才可使用，所以预订率较低。当局可提供相应的训练课程，配合适当的宣传推广，或会有助提高市民对这些活动的兴趣。

7. **市民提出的改善建议**：市民曾提出改善安排的建议，但康文署认为在计划中途进行这些改变，既不切实际又费工夫。不过，这些建议值得研究，可供日后举办类似活动时作为参考。

修订计划

8. 本署认为，当局可定期（而不是一次过方式）推出较小规模的计划，以鼓励市民参与运动，充分利用那些使用率不足的设施。康文署辖下各博物馆逢星期三免费入场，便是好例子。该署在研究其他方案时，亦应订立措施，防止滥用及浪费。

建议

9. 从这项计划获得的经验教训，可供日后筹划及推行类似活动时作为借鉴。申诉专员提出了九项建议，包括策划及落实宣传、监察各项措施的执行、在取消预订方面提供便捷的安排，以及制订措施防止滥用。

10. 康文署已接纳全部建议。